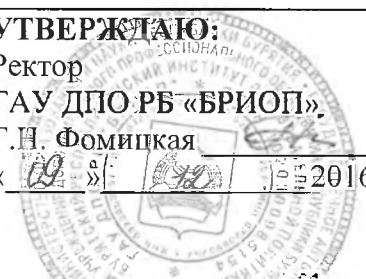


**Государственное автономное учреждение дополнительного
профессионального образования
«Бурятский республиканский институт образовательной политики»**

УТВЕРЖДАЮ: И.о. заместителя главы-руководителя МО «Баунтовский эвенкийский район» Б.Д. Дашиев _____ « ____ » _____ 2016 г.	УТВЕРЖДАЮ: Ректор ГАУ ДПО РБ «БРИОП», Г.Н. Фомицкая _____ « 02 » _____ 2016 г. 
---	---

**Аналитический отчет
по итогам проведения независимой оценки качества
образовательной деятельности образовательных организаций
Баунтовского района Республики Бурятия**

Улан-Удэ
2016 г.

Составители:

Э.В. Цыбикова – кандидат биологических наук, доцент

Б.Н. Бубеева- кандидат социологических наук

И.В. Даргуев – специалист ОМАиСО

А.И. Антушев – техник-программист ЦИТиДО

Аналитический отчет по итогам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Баунтовского района Республики Бурятия / сост. Э.В. Цыбикова, Б.Н. Бубеева, И.В. Даргуев, А.И. Антушев - Улан-Удэ, 2016- 46 с.

В отчете представлены аналитические данные по состоянию качества образовательной деятельности образовательных учреждений Муниципального образования «Баунтовский район» Республики Бурятия. Информационные данные для отчета получены в ходе проведения исследования в рамках исполнения Государственного контракта №592 от 13.10.2016 г.

Информация, содержащаяся в отчете, может представлять интерес для педагогических и управляющих работников муниципальной системы общего образования, представителей муниципальных методических служб, муниципальной и школьной системы оценки качества образования и может быть использована при организации образовательного процесса и реализации комплекса оценочных процедур на уровне ОО и муниципалитета.

Содержание:

Введение	3
I. Нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества образовательной деятельности ОО	7
II. Результаты независимой оценки по критериям «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на основании анализа официальных сайтов и других официальных источников информации	10
2.1. Анализ показателей, характеризующих критерий «открытость и доступность информации»	10
2.2. Анализ показателей, характеризующих критерий «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	15
III. Оценка участниками образовательного процесса качества образовательной деятельности	17
3.1. Анализ показателей, характеризующих критерий «открытость и доступность информации»	18
3.2. Анализ показателей, характеризующих критерий «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	19
3.3. Анализ показателей, характеризующих критерий «доброжелательность, вежливость, компетентность работников»	22
3.4. Анализ показателей, характеризующих критерий «удовлетворенность качеством образовательной деятельности	23
IV. Выводы по критериям и рекомендации	24
V. Интегральный показатель и среднее значение интегрального показателя	27
Заключение	31
Приложения	32

Введение

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с законом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности образовательных организаций Баунтовского района Республики Бурятия. Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями:

- по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 1.04.2015 г. Настоящие методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций осуществляющих образовательную деятельность¹. Настоящие методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа от 05.12.2014 г. №1547 в части порядка расчета показателей НОКО.

В соответствии с Техническим заданием Контракта, независимая оценка качества образовательной деятельности (далее - независимая оценка) была проведена в 6 муниципальных образовательных организациях Баунтовского района. Оценка производилась по критериям: открытость и доступность информации об образователь-

¹ Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН РФ от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

ных организациях (далее – ОО), размещенной на официальном сайте; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

Объекты независимой оценки. По решению Общественного совета при МО «Администрация Баунтовского района» независимая оценка проводилась в отношении 6 муниципальных организаций (таблица 1).

Таблица № 1

№	Наименование ОО	Адрес ОО
1.	МАДОУ детский сад «Огонек»	671510, Республика Бурятия, Баунтовский район, село Багдарин, переулок Парковый, 2
2.	МАДОУ детский сад «Белочка»	671510, Республика Бурятия, Баунтовский район, село Багдарин, улица Строителей, 7
3.	МАДОУ детский сад «Жемчужинка»	671510, Республика Бурятия, Баунтовский район, село Багдарин, улица Советская, 9
4.	МАДОУ детский сад «Теремок»	671511, Республика Бурятия, Баунтовский район, посёлок Маловский, улица Советская, 3
5.	МБДОУ детский сад «Витимок»	671543, Республика Бурятия, Баунтовский район, село Романовка, улица Шишмарёва, 1
6.	МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств»	671510, Республика Бурятия, Баунтовский район, село Багдарин, улица Ленина 42

Целями реализации независимой оценки качества образовательной деятельности ОО выступили:

1) повышение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;

2) установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;

3) повышение качества организации образовательных услуг населению.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- выявить основные тенденции развития образовательной деятельности ОО, направленные на повышение качества образовательных услуг;
- выявить характерные особенности организации образовательной деятельности ОО через анализ информации, представленной на сайте ОО и определение ее соответствия критериям полноты, актуальности, удобства для потребителей;
- выявить отношение потребителей образовательных услуг к образовательной деятельности учреждения;
- осуществить интерпретацию и оценку полученных данных, выстроить рейтинги ОО по параметру качества предоставляемых образовательных услуг;
- сформулировать предложения по повышению качества образовательной деятельности ОО.

Исследование качества образовательной деятельности ОО проводилось экспертами ГАУ ДПО «Бурятский республиканский институт образовательной политики».

Генеральную совокупность исследования (согласно данным РУО Баунтовского района) составили общее количество обучающихся – 758 человек.

Выборочная совокупность – 78 родителя (законных представителей). Расчет выборочной совокупности осуществлен методом многоступенчатого стратифицированного отбора.

Методы исследования. В соответствие с целями и задачами НОКО рассматривалась с позиции научного исследования и включала в себя совокупность методов социологического исследования, пакет разработанного инструментария, которые позволили получить объективную информацию.

Рассматривая качество как соотношение между целью и достигнутым результатом, мы исходили из понимания того, что это сложная категория, достаточно трудно поддающаяся количественному измерению. Качество оценивается преимущественно в номинальных шкалах измерения, с уточнением характеристик, включаемых в это сложное и емкое понятие.

С позиций системного анализа все участники являются заинтересованными

лицами, среди которых главным является ребенок – получатель образовательных услуг. Однако необходимо иметь в виду, что исследуемые организации - это дошкольные образовательные учреждения, соответственно, в исследовании мы имели в виду информированность прежде всего родителей о видах деятельности образовательной организации, ее образовательной программе, дополнительных образовательных услугах, кадровой и материально-технической обеспеченности, которая лежит в основе удовлетворенности образовательной услугой. И эта информация должна быть размещена в открытом доступе, в том числе на официальном сайте образовательной организации. В связи с этим исследование предполагало изучение информации, представленной на сайте образовательной организации, а также анкетный опрос родителей.

Социальный характер исследования заключается в обращении к обществу, индивидуумы которого в исследовании выступают респондентами, независимыми экспертами являются специалисты, лично не заинтересованные в результатах исследования, соответственно, обобщающие результаты, исходя из анализа респондентов, участвующих в социологическом (анкетном) опросе. Необходимо учесть, что статистическая совокупность в опросе представлена в основном обучающимися обследуемого учреждения, их родителями или лицами, их замещающих. В этом случае имеет место субъективность, которая допускает смещенные оценки при сопоставлении результатов исследования для разных учреждений.

В качестве основного метода получения эмпирической информации предусмотрен анкетный опрос, разработанный Департаментом стратегии, анализа и прогноза Минобрнауки России². Для успешного решения задач исследования разработаны 2 анкеты:

- для анализа информации, полученной по результатам анализа официальных сайтов ОО, а также другой опубликованной официальной информации;
- для анализа информации, полученной в результате обработки заполненных

² Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН РФ от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

респондентами анкет.

Период проведения НОКО:

1. Оценка доступности информации, размещенной на официальном сайте ОО, была произведена в период с 6 по 7 декабря 2016 года;
2. Анкетирование респондентов - 22-23 ноября 2016 г.;
3. Анализ и обобщение информации, полученной в результате обработки отдельных анкет – с 28 ноября по 2 декабря 2016 г.
4. Подготовка аналитического отчета – со 2 по 8 декабря 2016 г.

Программное обеспечение для обработки полученной информации и выведения интегрального показателя разработано специалистами Центра информационного сопровождения и Дистанционного образования БРИОП.

I. Нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества образовательной деятельности ОО

Основными нормативными актами, регламентирующими НОКО, являются:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
3. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
4. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 г.;
5. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 г.;
6. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 г.;
7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. №

487-р (в ред. Распоряжения Правительства Российской Федерации от 20.01.2015г. № 53-р) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»;

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации»;

10. Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»;

14. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 июня 2014 г. № 657 «Об утверждении методики расчета показателей мониторинга системы образования»;

15. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования обра-

зовательной организацией»;

16. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

17. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

18. Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»;

19. Приказ Минтруда Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

20. Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН Российской Федерации от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Региональный уровень

1. Закон Республики Бурятия «Об образовании в Республике Бурятия» от 13.12.2013 N 240-V;

2. Положение «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Бурятия» (БРСНОКО-2-01-2015);

3. Положение «Об операторе по независимой оценке качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (БРСНОКО-2-02-2015);

4. Положение «О взаимодействии Общественного Совета при Министерстве.

II. Результаты независимой оценки по критериям «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на основании анализа официальных сайтов и других официальных источников информации.

2.1. Анализ показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации»

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации, представленной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, и оценивался по следующим показателям:

- Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации;
- Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы ОО;
- Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов доступных на официальном сайте организации).

При первичном анализе, было выявлено, что сайт МАДОУ детский сад «Жемчужинка» не функционирует по причине истекшего срока регистрации домена.

В связи с этим, анализу подверглись сайты пяти образовательных организаций Баунтовского района:

1. МАДОУ детский сад «Огонек»;
2. МАДОУ детский сад «Белочка»;

3. МАДОУ детский сад «Теремок»;
4. МБДОУ детский сад «Витимок»;
5. МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств».

Показатель «Полнота и актуальность информации об организации» оценивался по наличию на официальном сайте организации в сети Интернет следующей информации:

- о структуре организации и органах ее управления,
 - о деятельности организации,
 - наличие документов об организации,
 - о реализуемых образовательных программах,
 - о финансово-хозяйственной деятельности, материально-техническом оснащении
- о порядке приема в ОО, обучения, отчисления, предоставления образовательных услуг.

Анализ информации, представленной на официальных сайтах ОО по данному показателю свидетельствует, что ни один из 5 сайтов не содержит полных сведений об организации, осуществляющей образовательную деятельность. На сайте МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» представлены сведения только о структуре организации и органах ее управления, а из перечня обязательных документов представлены только лицензии, свидетельства и заключение №222 пожарной безопасности. МАДОУ детский сад «Белочка» на своем сайте содержит сведения о деятельности организации, о структуре организации и органах ее управления, а также основные документы организации. На сайте МАДОУ детский сад «Теремок» представлены не полные сведения о реализуемых программах. Сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг представлены в Положении о платных услугах и формой заявки о приеме ребенка в школу. На сайте МАДОУ детский сад «Огонек» отсутствуют сведения о структуре организации и органах ее управления и о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации. МБДОУ детский сад «Витимок» отсутствуют сведения о платных образовательных услугах.

6. *Показатель «Наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках организации»* рассматривался по наличию таких сведений как: о руководителе организации, контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта, о заместителе (-ях) руководителя организации и их контактных данных, перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации и их контактных данных, об уровне образования педагогических работников организации, о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации, о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах и направлениях подготовки и (или) специальности.

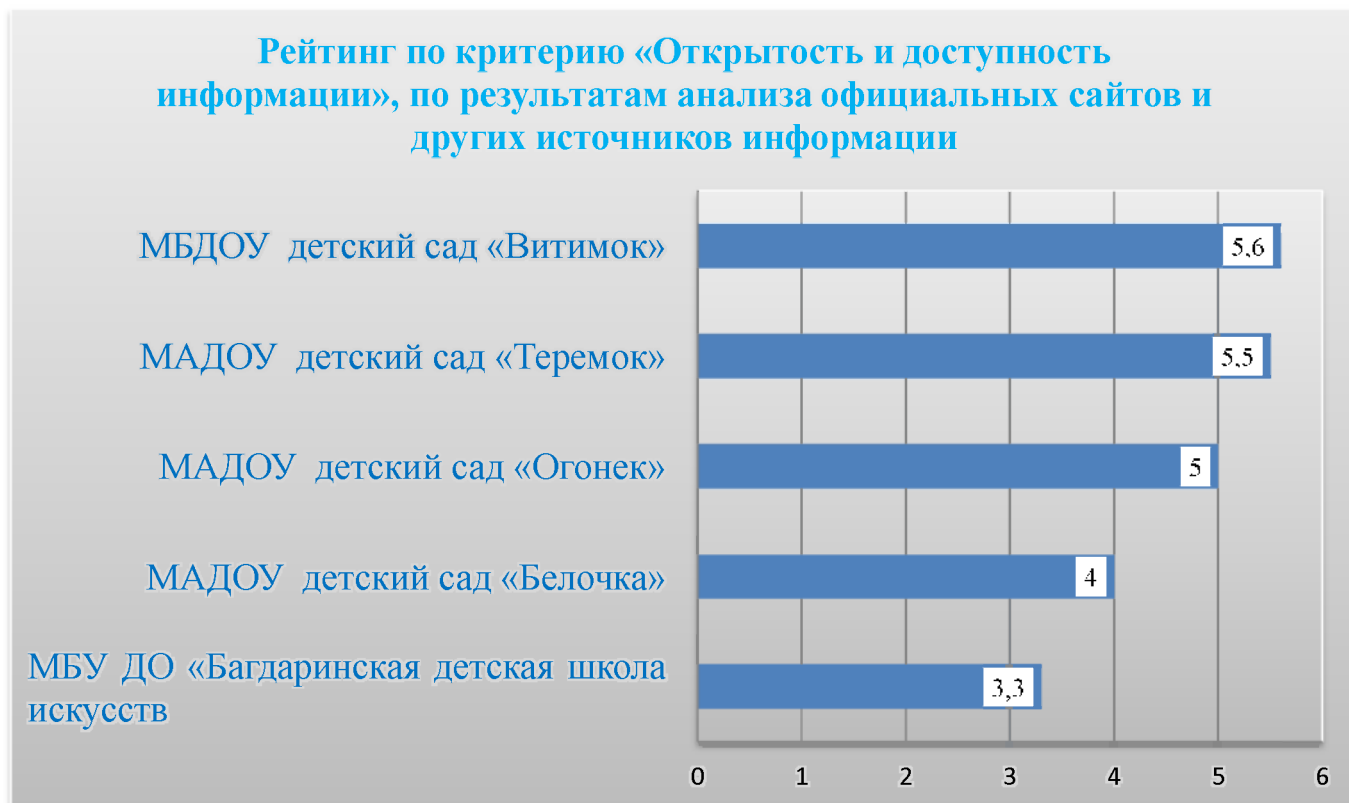
Результаты мониторинга сайтов ОО свидетельствуют, что на официальном сайте МБДОУ детский сад «Витимок» имеется полная информация о педагогических работниках организации, за исключением сведений о заместителе (-ях) руководителя и его контактных данных. МАДОУ детский сад «Огонек» не представил на сайте информацию о контактных данных руководства и перечень педагогического состава организации. Контактные данные руководства организации также не представлены на сайте МАДОУ детский сад «Теремок». Также отсутствуют сведения о заместителе руководителя организации и наименование направления подготовки и (или) специальности. Сайт МАДОУ детский сад «Белочка» не содержит сведений о заместителях руководителя, их контактных данных, об уровне образования педагогических работников организации, о преподаваемых дисциплинах и наименование направления подготовки и (или) специальности. МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» содержит на сайте сведения о педагогических работниках организации с их инициалами и квалификацией, об уровне образования организации, о квалификации, ученом звании и степени педагогических работников, о преподаваемых дисциплинах. Ни одна организация не представляет на сайте сведения о контактных данных педагогических работников.

7. На всех сайтах представлена *возможность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте*. Возможность взаимодействовать с помощью электронных сервисов имеется на сайтах МАДОУ детский сад «Белочка» и МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств». На

всех анализируемых сайтах ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, однако возможность поиска информации имеется у МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств».

По итогам анализа информации, представленной на официальных сайтах ОО выстроен итоговый рейтинг по вышеназванному критерию (диаграмма 1). В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 4 показателям.

Диаграмма 1



Показатели диаграммы свидетельствуют, что 3 образовательные организации (МАДОУ детский сад «Теремок», МАДОУ детский сад «Огонек», МБДОУ детский сад «Витимок») демонстрируют средний уровень доступности и открытости информации для потребителей услуг. МАДОУ детский сад «Белочка», МБУ «Багдаринская детская школа искусств» продемонстрировали низкий уровень информационной доступности. Высокий уровень информационной открытости продемонстрировал МБДОУ детский сад «Витимок» - 5,6 баллов, наименьший - МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» - 3,3.

Исходя из вышеизложенного, по всем показателям, характеризующим общий критерий «Открытость и доступность информации, размещенной на официаль-

ном сайте организации» образовательным организациям необходимо провести работу по устранению следующих недостатков:

- МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» - разместить на сайт информацию о деятельности организации, документы, о реализуемых образовательных программах, о финансово-хозяйственной деятельности, о материально-техническом оснащении образовательного процесса, о порядке приема в организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услугах, о руководстве организации, о контактах руководства, о перечне педагогического состава организации, о наименовании направления подготовки и (или) специальности;

- МАДОУ детский сад «Белочка» - дополнить информацию о реализуемых образовательных программах, о финансово - хозяйственной деятельности, о материально - техническом оснащении образовательного процесса, о порядке приема в организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг, о заместителе руководителя и его контактных данных, об уровне образования педагогических работников, о преподаваемых педагогами дисциплинах, о наименовании направления подготовки и (или) специальности;

- МАДОУ детский сад «Теремок» - представить на сайт сведения о реализуемых образовательных программах, о порядке приема в организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услугах, контактные данные руководства, сведения о заместителе руководителя, о наименовании направления подготовки и (или) специальности;

- МБДОУ детский сад «Витимок» - о предоставлении платных образовательных услуг, о заместителе и его контактных данных;

- МАДОУ детский сад «Огонек» - разместить на сайт информацию о структуре организации и органах ее управления, о материально-техническом оснащении образовательного процесса, контактные данные руководства, перечень педагогических работников организации.

2.2. Анализ показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

По итогам анализа информации на сайтах ОО по данному критерию можно сделать следующее заключение:

1. На сайтах МАДОУ детский сад «Огонек» и МАДОУ детский сад «Теремок» имеется частичная информация о материально-техническом и информационном обеспечении деятельности организации.

2. На сайтах МАДОУ детский сад «Огонек», МБДОУ детский сад «Витимок» и МАДОУ детский сад «Теремок» имеются неполные сведения по необходимым условиям для охраны здоровья и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Данные сведения отсутствуют на сайте МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» и МАДОУ детский сад «Белочка».

3. Анализ оценки условий индивидуальной работы с обучающимися выявил, что на сайтах всех ОО содержится неполная информация о наличии кружков, спортивных секций, творческих коллективов.

4. На сайтах всех 6 организаций не представлены сведения следующего характера:

- использование дистанционных образовательных технологий;
- проведение психологических и социологических исследований, опросов;
- наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

5. Информация по дополнительным образовательным программам не представлена на сайтах МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» и МАДОУ детский сад «Белочка». Сайты остальных ОО (МАДОУ детский сад «Огонек», МАДОУ детский сад «Жемчужинка», МАДОУ детский сад «Теремок», МБДОУ детский сад «Витимок») содержат частичные сведения по данному направлению.

5. На сайте МАДОУ детский сад «Огонек», МБДОУ детский сад «Витимок» представлена неполная информация по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках смотрах, физкультурных мероприяти-

ях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях. Не содержат данных сведений сайты МАДОУ детский сад «Белочка», МАДОУ детский сад «Жемчужинка», МАДОУ детский сад «Теремок», МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств».

6. Информация по показателю «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» представлена частично на всех сайтах, за исключением МАДОУ детский сад «Белочка».

7. Информация по обеспечению условий для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов отсутствует на сайтах всех ОО.

По результатам анализа показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составлен рейтинг (диаграмма 2). В диаграмме указан усредненный балл (максимум 10 баллов) по 7 показателям.

Диаграмма 2



Результаты сформированного рейтинга по комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, свидетельствуют, что все 6 организации продемонстрировали низкий уровень.

Таким образом, по итогам анализа информации по критериям открытости, доступности информации и комфортности условий, представленной на официальном сайте, можно сформулировать следующие рекомендации всем образовательным организациям:

- необходимо привести в соответствие с требованиями нормативных документов информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»; Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»).

- Провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам дополнить информацию с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

III. Оценка участниками образовательного процесса качества образовательной деятельности

В ходе социологического исследования респондентам было предложено оценить качество образовательной деятельности по 4 критериям:

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте;

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;

4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

Критерий «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» оценивался по следующим показателям: «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»; «Наличие сведений о педагогических работниках организации»; «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации»; Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

В ходе анализа данных анкетного опроса респондентов выявлен высокий уровень оценки родителями деятельности ОО. Здесь необходимо отметить, что при заполнении анкеты со стороны родителей присутствует комплиментарный подход. Позиция респондентов отличается от реальной картины, представленной в информации на сайтах ОО. Оценки родителей носят субъективный характер и в основном фиксируют положительное отношение родителей к своим образовательным организациям. Подтверждением данного тезиса служат анкеты, в которых родители выразили свое недовольство по всем показателям. Например, 1,3% респондентов указали, что сведения о педагогических работниках представлена не полностью (МАДОУ детский сад «Теремок» - 1 чел.). 6,4% опрошенных выразили недовольство уровнем доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (МАДОУ детский сад «Теремок» - 2 чел., МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» - 3 чел.). 12,8% респондентов считают неудовлетворительным показатель «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг».

Общий рейтинг ОО представлен в диаграмме 3. В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 4 показателям.

Диаграмма 3



Данные рейтинга по критерию свидетельствуют, что 3 организации продемонстрировали высокий уровень: МАДОУ детский сад «Жемчужинка», МАДОУ детский сад «Огонек», МБДОУ детский сад «Витимок». Остальные организации показали средний уровень. Наибольший результат продемонстрировал МАДОУ детский сад «Жемчужинка» - 9,5 баллов, наименьший - МАДОУ детский сад «Белочка» - 5,6. Один родитель из МБУ ДО «Багдаринская школа искусств» отметил, что не заходил на сайт.

Для раскрытия содержания критерия *«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»* применялись следующие показатели:

- Материально-техническое и информационное обеспечение организации;

- Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- Условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- Наличие дополнительных образовательных программ;

- Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятий;

- Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

- Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

46,2% респондентов полностью удовлетворены материально-техническим и информационным оснащением организации. 23,1% материально-техническое оснащение оценили как хорошее, столько же респондентов как удовлетворительное, но со значительными недостатками. Лишь 7,6% респондентов высказали свое негативное отношение, это респонденты МАДОУ детский сад «Теремок» (1 чел.), МБУ ДО «Багдаринская школа искусств» (3 чел.), МБДОУ детский сад «Витимок» (1 чел.), МАДОУ детский сад «Огонек» (1 чел.).

По мнению 43,6% опрошенных родителей, в образовательных организациях созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, организации питания. Недовольство условиями выразили больше трети (35,9%) опрошенных всех ОО (МАДОУ детский сад «Теремок» (2 чел.), МАДОУ детский сад «Жемчужинка» (11 чел.), МАДОУ детский сад «Огонек» (3 чел.), МБДОУ детский сад «Витимок» (4 чел.), МАДОУ детский сад «Белочка» (1 чел.), МБУ ДО «Багдаринская школа искусств» (7 чел.).

Условиями для индивидуальной работы с обучающимися довольны 70,5% опрошенных родителей, однако 12,8% респондентов считают, что условия не созданы (МАДОУ детский сад «Теремок» (3 чел.), МАДОУ детский сад «Белочка» (3

чел.), МБУ ДО «Багдаринская школа искусств» (2 чел.), МБДОУ детский сад «Витимок» (2 чел.). Поэтому указанным организациям необходимо провести работу по созданию условий для индивидуальной работы с обучающимися.

По мнению, большинства опрошенных родителей (71,8%), в образовательных организациях реализуются более 3 образовательных программ. 8,8% опрошенных выразили недовольство представленными программами: МАДОУ детский сад «Теремок» (2 чел.), МБУ ДО «Багдаринская школа искусств» (4 чел.), МАДОУ детский сад «Огонек» (1 чел.).

Больше половины родителей (56,4%) положительно оценили условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся. 3,8% МБУ ДО «Багдаринская школа искусств» (3 чел.) опрошенных выразили неудовлетворенность условиями.

По наблюдениям экспертов, в четырех ОО, это МАДОУ детский сад «Жемчужинка», МАДОУ детский сад «Белочка», МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств» и МАДОУ детский сад «Теремок» организованы специальные места подхода/подъезда к образовательным организациям. Однако во всех ОО не организованы рабочие места для обучения детей с ОВЗ и детей-инвалидов, нет в наличии специально оснащенного туалета. Данное обстоятельство объясняется тем, что 21,8% респондентов подвергли критике условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Исходя из вышеизложенного, всем образовательным организациям необходимо провести работу по устранению вышеперечисленных недостатков. Необходимо продумать варианты оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся следующим организациям: МБУ ДО «Багдаринская школа искусств» (7 чел.), МБДОУ детский сад «Витимок» (1 чел.). Всем образовательным организациям необходимо провести работу по устранению вышеперечисленных недостатков для обеспечения безопасного и комфортного обучения детей с ОВЗ и детей-инвалидов.

Общий итоговый рейтинг по данному критерию, представлен в диаграмме 4. В диаграмме показан средний балл по всем ОО, усредненный по 7 показателям.

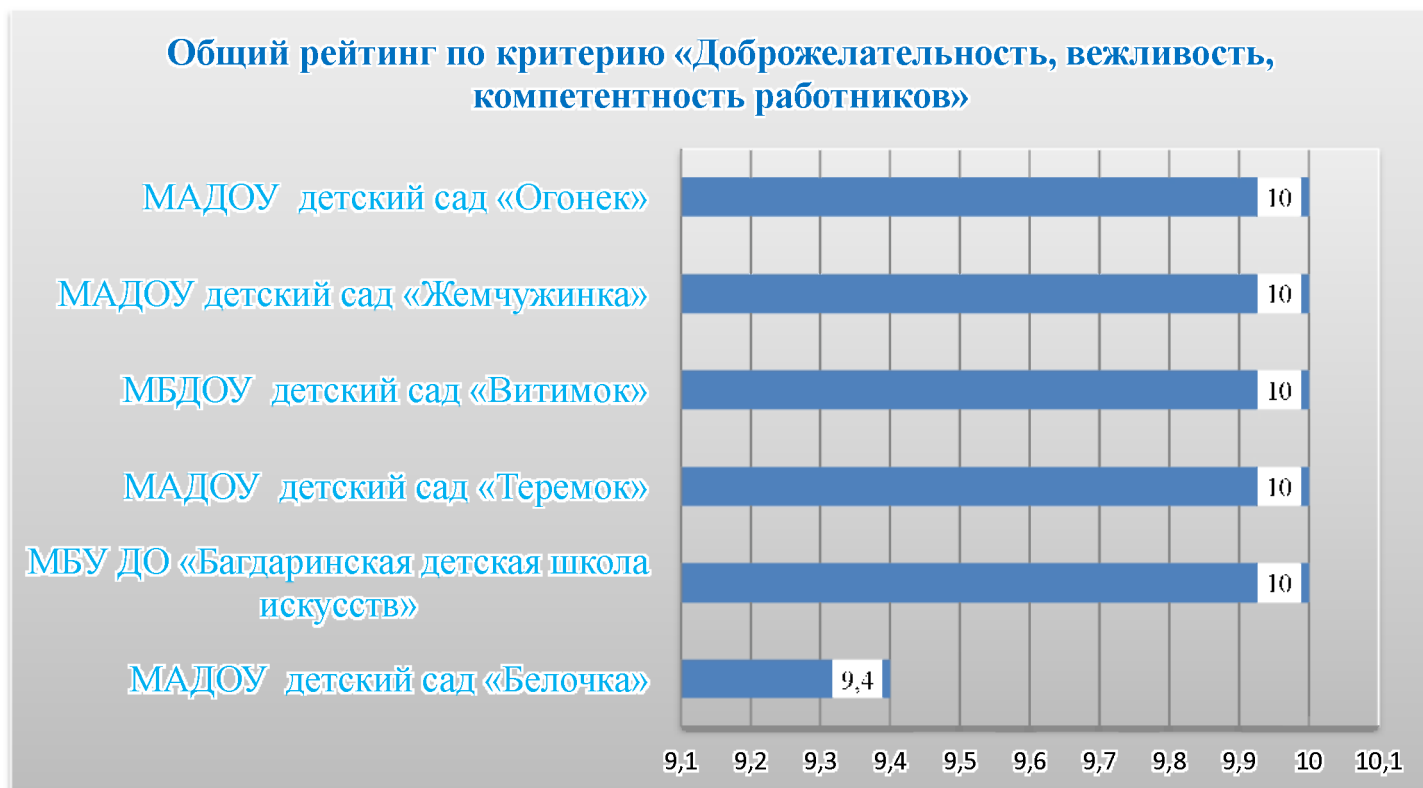


Результаты диаграммы демонстрируют, что 2 образовательные организации Баунтовского района, подвергнутые независимой оценке качества образования, продемонстрировали «высокий уровень» по данному показателю (МАДОУ детский сад «Огонек» и МАДОУ детский сад «Жемчужинка»), средний - МАДОУ детский сад «Белочка», МАДОУ детский сад «Теремок», МБДОУ детский сад «Витимок», МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств».

По результатам формирования рейтинга показателей, характеризующих критерий *«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»* 5 организаций продемонстрировали максимально высокий результат, а МАДОУ детский сад «Белочка» показала результат 9,4, так как один родитель выразил свое недовольство уровнем доброжелательности и вежливости работников). Эти данные

свидетельствуют о том, что родители полностью удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости и компетентности работников (диаграмма 5).

Диаграмма 5



Критерий *«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»* оценивался по трем показателям:

- Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
- Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
- Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Все 6 организаций продемонстрировали высокий уровень по данному критерию, а МАДОУ детский сад «Огонек», МАДОУ детский сад «Жемчужинка», МБДОУ детский сад «Витимок», МАДОУ детский сад «Белочка» набрали максимальный балл. 91% опрошенных удовлетворены материально-техническим обеспечением организации. Качеством предоставляемых образовательных услуг полностью удовлетворены 91% родителей. 93,6% респондентов выразили готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Сводный рейтинг по общей удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации, представлен в диаграмме 6. В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 3 показателям.

Диаграмма 6



V. Выводы по критериям и рекомендации ОО

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

1. Результаты первичного анализа сайта показали, что сайт МАДОУ детский сад «Жемчужинка» не работает, в виду истекшего срока регистрации домена, поэтому оценить его не удалось. Это является нарушением требований об обязательном предоставлении информации потребителям образовательных услуг на официальном сайте ОО в сети Интернет. Остальные 5 сайтов не содержат необходимую информацию, характеризующую общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. Все организации предоставляют на сайте неполные сведения по всем показателям критерия «открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте».

На всех сайтах предоставлена возможность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте. Возможность взаимодействовать с помощью электронных сервисов имеется лишь на сайтах МАДОУ детский сад «Белочка» и МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств». На всех сайтах ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан. Возможность поиска информации имеется лишь у МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств»

4 ОО (МАДОУ детский сад «Огонек», МАДОУ детский сад «Теремок», МБДОУ детский сад «Витимок», МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств») представили частичную информацию по показателям, характеризующим общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Сайт МАДОУ детский сад «Белочка» не содержит никаких сведений по данному критерию.

Таким образом, по итогам анализа информации по критериям открытости, доступности информации и комфортности условий, представленной на официальном сайте, можно сформулировать следующие рекомендации всем образовательным организациям:

- необходимо привести в соответствие с требованиями нормативных документов информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»; Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»).

- Провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам дополнить информацию с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта ОО с целью воспитания информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

Результаты анкетирования показали, что информация, размещенная на официальном сайте, в целом является открытой и доступной для потребителей услуг. Даже при неработающем сайте МАДОУ детский сад «Жемчужинка», родители высоко оценили доступность информации на сайте. Это можно объяснить либо тем, что родители не пользуются сведениями, представленными на сайте, либо могли оценить данный критерий по ранее функционирующему сайту.

Оценивая комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, большая часть родителей выразила удовлетворение материально-техническим и информационным обеспечением ОО, условиями для охраны и укрепления здоровья, обучающихся, условиями для индивидуальной работы с обучающимися. В ОО реализуются дополнительные образовательные программы, созданы условия для развития творческих способностей учащихся. По мнению родителей, во всех образовательных организациях работают доброжелательные, вежливые и компетентные работники. Более 91% опрошенных удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг и готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворённости родителей качеством образовательной деятельности, существуют недостатки в информационной доступности и открытости ОО. В связи с этим, руководителям образовательных организаций необходимо:

- организовать информационно-разъяснительную работу по вопросам, касающимся качества образовательной деятельности;
- информировать родителей о состоянии и развитии материально - технической базы образовательной организации, создании условий для охраны и укрепления

ния здоровья, о дополнительных образовательных программах, об условиях для индивидуальной работы с обучающимся и др.

- провести работу по созданию специальных мест подхода/подъезда к образовательным организациям, условий для обучения детей с ОВЗ и детей-инвалидов, обеспечить наличие специально оснащенного туалета

Таким образом, всем образовательным организациям необходимо провести работу по устранению вышеперечисленных недостатков для обеспечения безопасного и комфортного обучения детей с ОВЗ и детей-инвалидов.

IV. Интегральный показатель и среднее значение интегрального показателя

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивается 11 первых показателей из 1 и 2-й групп (Приложение 2), по данным анкетирования респондентов (приложение 3), оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам). Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{HO-11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, \quad (1)$$

где

$x_{m,i}$ – значение m -го показателя по данным i -той анкеты, в баллах;

N_j – количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$$X_m^{\text{CP-11}} = (X_m^{\text{HO-11}} + X_m^{\text{OO-11}}) / 2, \quad (2)$$

где

$X_m^{но-11}$ – среднее значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{оо-11}$ – значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5}/N_j, \quad (3)$$

где

$N_{m,5}$ – количество анкет, в которых значение m того показателя равно или больше 5 баллов;

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{ср-5} = D_m * 10. \quad (4)$$

После этого производится расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k - той организации по формуле:

$$Y_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{ср-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{ср-5}, \quad (5)$$

где

$X_m^{ср-11}$ и $X_m^{ср-5}$ – значения m -го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг ОО внутри района (диаграмма б).

Диаграмма 7

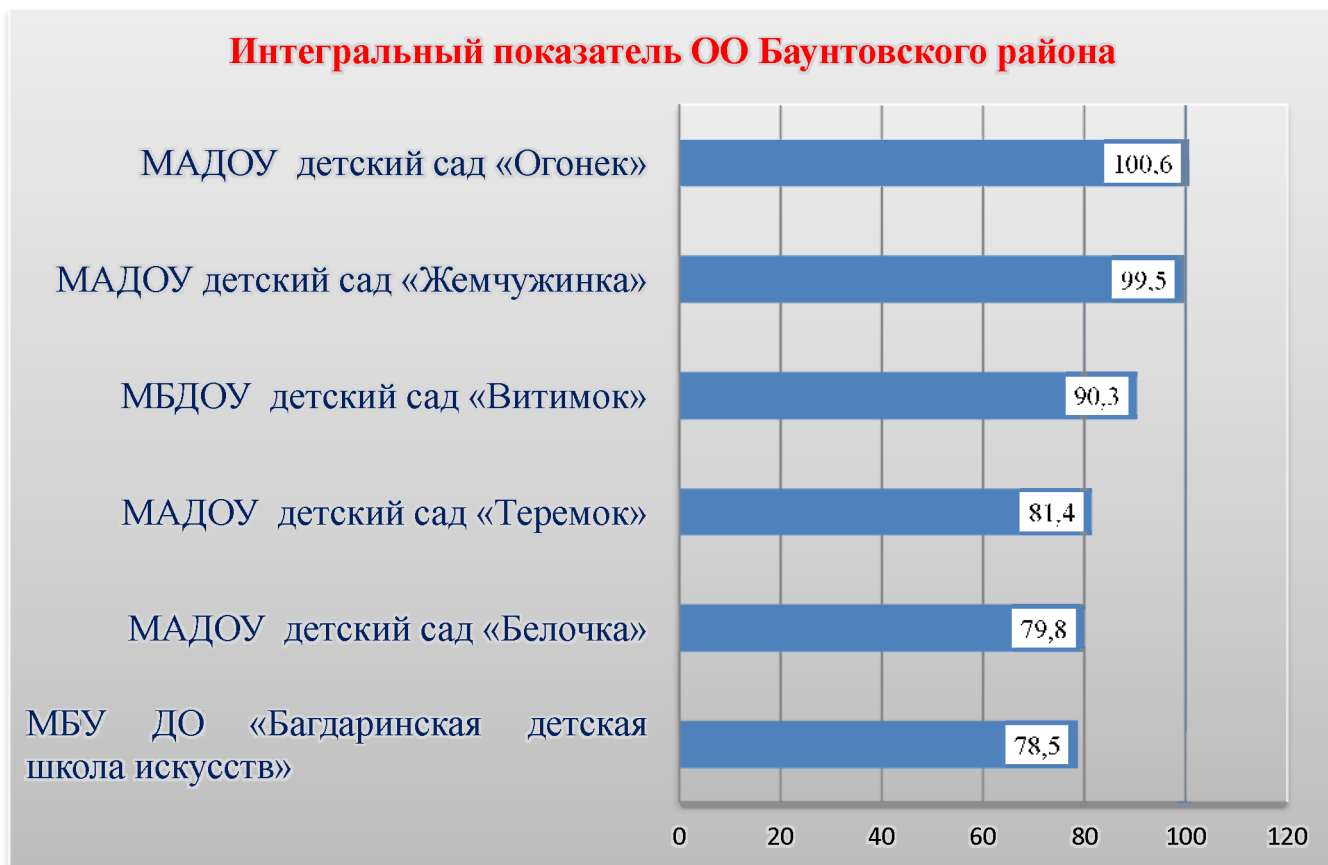


Диаграмма 8



По расчету среднего значения интегрального показателя производится оценка рейтинга ОО муниципалитетов республики. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

$$Y_{i}^{\text{ср инт}} = \sum_{k=1}^R Y_k^{\text{ср инт}} / R, \quad (6)$$

где

R — число организаций, обследованных в муниципалитете

$Y_k^{\text{ср инт}}$ — среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k -й организации, рассчитываемое по формуле:

$$Y_k^{\text{ср инт}} = Y_k^{\text{инт}} / 16, \quad (7)$$

где

$Y_k^{\text{инт}}$ — значение интегрального показателя k -й организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг $Y_k^{\text{инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя $Y_k^{\text{ср инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется отделом информационно-аналитической и правовой работы МОиН РБ при составлении рейтинга образовательных организаций муниципалитетов Республики Бурятия.

Заключение

В условиях развития института гражданского контроля возрастает значение независимой оценки качества работы ОО. В соответствии с техническим заданием Контракта в отчете о проведенном исследовании качества образовательной деятельности организаций Баунтовского района Республики Бурятия, отражены результаты работы, выполненной в соответствии с планом, обозначенном в техническом задании. Все этапы работы выполнены в соответствии со сроками.

По данным анкетирования сформирована база данных первичной социологической информации в бумажном и электронном виде в табличном редакторе Excel. Выполнена обработка данных опроса и расчет показателей по каждому объекту с целью формирования рейтинга организаций образования. Выполнен анализ на основе сопоставления нормативных и фактических параметров по каждой группе показателей и по каждому направлению представленных первичных материалов с указанием лучших ОО по результатам исследования.

Сформированы рейтинги организаций по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций; удовлетворенность качеством оказания услуг. Рассчитан интегральный показатель качества деятельности образовательных учреждений и его среднее значение.

Разработаны рекомендации и предложения по улучшению качества работы организаций в целом и для каждой ОО (приложение 1).

Рекомендации образовательным организациям

1. МАДОУ детский сад «Теремок»

Результаты анализа сведений, размещенных на официальном сайте данной ОО по критерию открытость, доступность информации сигнализируют о необходимости пополнения информации о реализуемых образовательных программах, о порядке приема в организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услугах, контактные данные руководства, сведения о заместителе руководителя, о наименовании направления подготовки и (или) специальности

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» провести работу по наполнению сайта информацией по всем показателям, т.к. на сайте представлены неполные сведения по данному критерию.

Результаты анкетного опроса свидетельствуют, что в целом считают, что информация, представленная на официальном сайте, является открытой и доступной. Однако, из всего количества родителей, один (10% из числа опрошенных респондентов в данной ОО) выразил неудовлетворенность сведениями о педагогических работниках организации, о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОО от получателей образовательных услуг. Двое родителей (20%) не удовлетворены уровнем взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов. Следует разработать более эффективные формы взаимодействия с родителями.

Также 10% опрошенных выразили неудовлетворенность материально-технической и информационной обеспеченностью организации. 20% (2 чел.) остались недовольны условиями охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, условиями для индивидуальной работы с обучающимися, а также условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

В ОО не созданы условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, например, отсут-

ствует необходимое рабочее место для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, а также нет специально оснащенных туалетов. В наличии имеется рабочий пандус, обеспечивающий беспрепятственный проход в ОО. Поэтому руководителю ОО разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

Таким образом, руководителю ОО необходимо организовать работу для устранения вышеперечисленных недостатков, особенно касающихся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2. МБУ ДО «Багдаринская детская школа искусств»

Результаты анализа информации по критериям открытости, доступности, представленных на сайте, показали, что необходимо провести работу по наполнению сайта сведениями: о деятельности организации, о реализуемых образовательных программах, о финансово - хозяйственной деятельности, о материально - техническом оснащении образовательного процесса, о порядке приема в организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услугах, о руководстве организации и их контактах, о перечне педагогического состава организации.

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» провести работу по наполнению сайта информацией по всем показателям, т.к. на сайте представлены неполные сведения по данному критерию.

Следует также активизировать работу с родителями. В анкетировании приняли участие 13 респондентов. Данные анкетного опроса выявили, что 3 родителей (23,1% из опрошенных в данном ОО) не удовлетворены уровнем взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов. 46,2% (6 чел.) остались недовольными полнотой сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОО от получателей образовательных услуг.

Руководителю ОО необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

3. МАДОУ детский сад «Белочка»

Результаты анализа информации по критериям открытости и доступности, а также комфортности условий, показали, что необходимо провести работу по наполнению сайта сведениями: о реализуемых образовательных программах, о финансово - хозяйственной деятельности, о материально - техническом оснащении образовательного процесса, о порядке приема в организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услугах, о заместителе руководителя и его контактных данных, об уровне образования педагогических работников.

Данные анкетного опроса родителей (8 чел.) выявили то, что большинство родителей считают, что удовлетворены критерием «Открытость и доступность информации, размещенной на сайте», однако сам сайт содержит значительные недостатки. 2 родителя (25% от числа опрошенных респондентов в данной ОО) школы выразили недовольство полнотой сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОО от получателей образовательных услуг. Далее, родители выразили неудовлетворенность по следующим показателям критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»:

- по условиям для индивидуальной работы с обучающимися (2 чел. или 25%);
- по наличию условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (3 чел. или 37,5 %).

Родители также отмечают отсутствие в ОО условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Например, несмотря на то, что беспрепятственный проход обеспечивается пандусом, в школе не создано необходимое рабочее место для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, а также нет специально оснащенных туалетов. Поэтому руководителю

ОО разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

Исходя из вышеизложенного, руководителю ОО необходимо организовать работу по устранению вышеперечисленных проблем, особенно касающихся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

4. МБДОУ детский сад «Витимок»

Результаты анализа информации по критериям открытости и доступности показали, что необходимо провести работу по наполнению сайта сведениями о предоставлении платных образовательных услуг, о заместителе и его контактных данных.

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» провести работу по наполнению сайта информацией по всем показателям, т.к. на сайте представлены неполные сведения по данному критерию.

Оценивая комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, 1 опрошенный респондент (12,5% от числа опрошенных респондентов данной ОО) выразил неудовлетворенность материально - технической и информационной обеспеченностью организации. 50% родителей остались недовольны условиями охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Условиями для индивидуальной работы с обучающимися остались недовольны 25% респондентов. 50% родителей оценили как неудовлетворительный условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Вместе с тем, в ОО не созданы условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов: не организован беспрепятственный подход к ОО, в школе не создано необходимое рабочее место для детей с ОВЗ и детей - инвалидов, а также нет специально оснащенных туалетов. Поэтому руководителю ОО разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на

территории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

5. МАДОУ детский сад «Огонек»

Результаты анализа информации по критериям открытости, доступности информации, представленных на сайте, показали, что необходимо провести работу по наполнению сайта сведениями о структуре организации и органах ее управления, о материально-техническом оснащении образовательного процесса, контактные данные руководства, перечень педагогических работников организации.

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» провести работу по наполнению сайта информацией по всем показателям, т.к. на сайте представлены неполные сведения по данному критерию.

В анкетировании приняли участие 23 респондента. Данные анкетного опроса выявили, что информация, представленная на сайте ОО является открытой и доступной. 1 респондент (4,3% от числа опрошенных в данной ОО) не удовлетворен уровнем доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОО от получателей образовательных услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, 4,3% (1 чел.) выразили неудовлетворенность материально-технической и информационной обеспеченностью организации, наличием дополнительных образовательных программ, а также условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. 13% родителей (3 чел.) выразили недовольство условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Вместе с тем, в ОО не созданы условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов: не организован беспрепятственный подход к ОО, в школе не создано необходимое рабочее место для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, а также нет специально оснащенных туалетов. Поэтому руководителю ОО разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на тер-

ритории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

6. МАДОУ детский сад «Жемчужинка»

Результаты анализа состояния сайта организации выявили, что сайт находится в нерабочем состоянии. Необходимо провести работу по приведению сайта в рабочее состояние и привести в соответствие с требованиями нормативных документов информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»; Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)». Провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам дополнить информацию с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

По результатам анкетного опроса родителей (16 чел.) выявлены основные проблемы в данной образовательной организации, на которые необходимо обратить внимание руководителям и провести соответствующую работу:

1. информировать родителей о состоянии и развитии материально-технической базы образовательной организации (не доволен один родитель);
2. создать благоприятные условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, организации питания (11 человек недовольны) и для организаций обуче-

ния и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов.

Приложение 2

Анкеты № 1

(заполняется организацией-оператором по каждой образовательной организации)

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие сведений о деятельности организации
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления
3.	Наличие документов об организации
4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации
7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие сведений о руководителе организации
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)
3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации
4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации
5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации
6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации
7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации
8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации
9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах
10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на

улучшение работы организации:

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)
5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) (в сопоставимых показателях)

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)
2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)
3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)
4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)
5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
6.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет
7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий,

№ п/п	Позиция оценивания
	оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)
8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий
9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием
10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие спортивного зала
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)
3.	Наличие тренажерного зала
4.	Наличие бассейна
5.	Наличие медицинского кабинета
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)
7.	Наличие столовой на территории организации

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)
2.	Использование дистанционных образовательных технологий
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности
2.	Наличие программ технической направленности
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности
4.	Наличие программ художественной направленности
5.	Наличие программ естественно-научной направленности
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации

2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)
3.	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))
4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году
5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)
6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий
4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь
6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья

Анкета № 2
Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

НАЗВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).
-

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));

- отлично, полностью удовлетворен(а);
- организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

2.5 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

2.6 Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;
- полностью устраивает.

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;

- в целом хорошо, но есть недостатки;
- полностью устраивает.

4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки
- полностью устраивает

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;
- полностью устраивает.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;
- полностью устраивает.

Благодарим вас за ответы!